



73^e CONGRÈS
DE L'UNION SOCIALE
POUR L'HABITAT



RENNES
25, 26 et 27
SEPTEMBRE
2012



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

La télé relève améliore-t-elle la qualité de gestion de l'eau ?

Mardi 25 septembre 2012

15h15

Pavillon du Développement durable

Intervenants :

Philippe Le Marre, Créteil Habitat

David Pinçon, Directeur du patrimoine, Logiparc

Franck Dubale, Equitia

Eric Chauvineau, Lyonnaise des eaux

Réactivité grâce à la télé relève

Individualisation des charges : une tendance lourde

Le bailleur Créteil Habitat communique tous azimuts avec les locataires grâce aux informations disponibles quotidiennement par la télé relève. L'enjeu est crucial : l'eau est en effet la première charge pour Créteil Habitat et ses locataires, et aussi le premier sujet de conflit. La surconsommation classiquement observée est la fuite d'eau des toilettes. Désormais, une semaine après la détection d'une telle fuite grâce à la télé relève, une société de robinetterie prestataire de Créteil Habitat, intervient dans le logement. La maîtrise de la consommation anormale d'eau par les enfants et adolescents (parfois 250 litres pour une douche) représente une deuxième source d'économie.

Logiparc note les bienfaits d'une campagne de communication avant de lancer le projet télé relève. L'individualisation des charges, grâce à la télé relève chez ce bailleur, aboutit à une baisse de consommation d'eau chaude/eau froide de 15% et un gain de pouvoir d'achat de 250 € en moyenne par logement. Après la phase test sur 200 logements, le programme a été étendu à près de 10 000 logements.

Débat

La période de régularisation des charges est un moment de crispation pour les bailleurs comme pour les locataires : les bailleurs attendent donc beaucoup de la télé relève, au sens où elle permet d'anticiper des surconsommations. La télé relève va donc au-delà de la radio relève ou du télé *report* : elle permet aux locataires de suivre leur consommation régulièrement, et non pas d'être sanctionnés *a posteriori*. Les bailleurs s'interrogent sur les coûts réels de la technologie.

Les conditions du succès

Simplicité et accompagnement humain

Lors de la mise en place d'un dispositif de télé relève, les blocages sont d'abord internes au bailleur. Il faut donc anticiper le projet autant en interne qu'en externe (avec les locataires). Il faut co-construire le cahier des

charges sur les plans juridique, technique, et financier, où à chaque fois le chemin est semé d'embûches. Enfin, il faut faire simple pour les locataires.

Qualité du diagnostic et déploiement

De la qualité du diagnostic dépend la maîtrise du projet (coûts, délais) et la qualité du service rendu. Entre les bailleurs séduits par les alertes et la réparation des fuites, ou ceux qui se focalisent sur les portails de suivi utilisés par les locataires, les profils de déploiement de projets de télé relève sont très divers.

Débat

Pourquoi l'organisme Hlm doit-il supporter la refacturation de la consommation d'eau à ses locataires ? Cette question agite depuis longtemps les bailleurs, qui voient donc d'un mauvais œil l'arrivée de la télé relève sur un plan financier. Pour l'Union sociale pour l'habitat, qui milite depuis longtemps pour l'individualisation des charges d'eau, la télé relève offre une bonne solution provisoire, en attendant l'application de l'article 93 de la loi SRU (loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains).

Autre question : celle du coût pour les petits consommateurs. Dans leur cas, l'abonnement ou les coûts fixes de la télé relève peuvent peser très lourd dans la facture.